

글로벌 경쟁과 병원산업 육성



글·이충헌
KBS 의학전문 기자

요즘 모든 기업의 화두는 '고객만족'이다. 품질은 기본이고 고객이 서비스에 만족하지 못하면 그 기업은 시장에서 살아남을 수 없기 때문이다. 값싸고 질 좋은 제품을 대량생산하면 시장을 석권할 수 있는 '생산자 중심'의 시대는 이미 지나갔다. 각종 매체의 발달로 지식과 정보를 구하기 쉬워지면서 소비자들은 점점 똑똑해지고, 남들과 다른 자신만의 개성을 만족시켜 줄 무언가를 소비자들은 원하고 있다. 이처럼 똑똑하고 개성이 강한 소비자들을 만족시키기 위해 기업들은 이전의 대량생산 체제와는 다른 모습을 보여주고 있다. 시장의 흐름에 발빠르게 대처하기 위해 조직의 유연성을 높이고, '다품목 소량 생산'의 틀을 갖추는 등의 노력을 기울이고 있는 것이다. 특히, 소비자들을 만족시키기 위한 각종 서비스 경쟁은 갈수록 치열해지고 있다. 눈부신 기술의 발달은 산업의 중심을 굴뚝산업에서 서비스 산업으로 옮겨 놓고 있다. 고용을 창출하고 부가가치를 생성하는데 있어 미래 산업의 중심은 이제 서비스 산업인 것이다.

의료산업은 대표적인 서비스 산업이다. 직접 사람을 대면해 그 사람에게 필요한 것을 채워주고 만족감을 극대화시키는 것이 목표이기 때문이다. 적절한 치료로 환자의 고통을 덜어주는 것도 중요하지만, 의사의 진료시간이나 설명, 대기시간 등의 진료 이외의 요인들을 이젠 무시하기 어렵다. 환자들이 더 이상 의사의 명성만으로 병원을 찾지 않는 것이다. 점점 똑똑해지는 의료 소비

자들은 자신의 효용을 극대화 할 수 있는 병원을 미리 선별한 뒤 가장 근접한 병원을 찾는 것이다. 접근성과 편의성, 진료 만족도, 서비스 만족도가 높아야 그 병원이 선택될 수 있다. 굴뚝산업에서 서비스 산업으로 중심이 넘어가면서 이제 경쟁도 더욱 치열해지고 있다. 특히, 식당 등 가족 중심의 자영업이나 영세한 상가의 경우 갈수록 고급화, 전략화 되는 서비스 경쟁에서 살아남기가 힘들어지고 있다. 병원도 예외는 아니다. 경영에는 문외한인 의사가 주먹구구식으로 경영하는 대부분의 중소병원들은 현재의 시장 분위기에선 결국 위기를 맞을 수밖에 없을 것이다. 갈수록 똑똑해지는 의료 소비자의 눈높이에 맞출 수 없기 때문이다. 최고의 서비스를 지향하는 의료소비자들의 요구는 의료산업의 일대 변혁을 예고하고 있다. 소비자들의 욕구는 무한하다. 최근 소비 욕구는 국경을 넘어 최고의 서비스를 지향하고 있는데, 이중 의료 서비스는 가장 각광을 받는 분야이다. 최고의 의료 서비스를 찾아 외국을 찾는 사람들이 급격히 늘어나고 있는 것이다. 이미 태국이나 싱가포르 등지의 우수한 병원을 찾는 발길이 이어지고 있다. 이런 상황에서 의료시장 개방압력은 점점 커지고 있다. 경쟁력을 강화하고 체질을 개선하지 않으면 국내 의료 산업은 고사할 수밖에 없는 것이다. 그러나 의료 서비스 산업은 성장 잠재력이 크고 제조업이나 다른 서비스 산업에 비해 파급효과도 크다. 더욱이 이미 저성장 기조에 들어선 국내 산업에 돌파구를 열어줄 수 있는 성장동력이 될 수도 있다. 최근 LG경제연구원은 다가올 고령시대에 뜨는 산업으로 장기요양서비스, 의료서비스, 건강서비스 등을 꼽았다. 2010년이 되면 50대 이상이 전체 인구의 30%에 육박하고 이들의 소비 규모가 118조원에 달하게 돼 중고령 이상 연령층이 소비의 중심이 된다는 것이다. 결국 ‘시니어 마켓’이 뜰 수밖에 없는데, 그 중 가장 유망한 것이 바로 의료서비스 분야이다.

이런 분위기 속에서 최근 정부는 ‘의료산업 육성화 방안’을 내놓고 있다. 영리법인 병원과 프리랜서 의사를 허용하는 등 의료에도 경쟁 원리를 도입하겠다는 것이다. 의료산업이 서비스 산업에서 차지하는 비중이 적지 않음을 감안할 때 이런 정부의 결정은 늦은 감은 있지만 다행이라는 생각이 든다. 사회의 전 분야가 경쟁을 통한 효율성의 제고, 부가가치 창출의 극대화를 핵심으로 삼고 있는 상황에서 유독 의료산업만 정부의 각종 규제를 통해 성장은커녕 하향 평준화되어 왔는데 이젠 이런 규제를 풀 수 있는 길이 열린 것이다.

정부가 ‘의료산업 육성화 방안’과 함께 내놓은 것이 ‘공공의료 확충 방안’이다. 의료 산업을 육성해 부가가치를 창출하고 공공의료 확충으로 의료의 사각지대를 없애는 등 두 마리 토끼를 다 잡겠다는 의지의 표현이다. 의료 시스템에 자본주의적인 요소가 더 강화됨으로 인해 저소득층의 의료사각지대가 넓어질 위험은 상존하기 때문에 이런 안전장치를 만드는 일은 무엇보다 중요하다. 하지만, 문제는 공공병원을 더 육성하는데 중점을 두는 것이 공공의료 확충은 아니라는 사실이다. 국립의료

원을 국가중앙의료원으로 전환하고 각종 국공립병원에 시설투자 등을 하는 것이 공공의료를 육성하는 것이라고 생각하는 것은 큰 오해이다. 민간병원에서 맹장염 응급수술을 받으면 사적 의료이고, 국공립병원에서 성형수술을 받으면 공공의료인가? 의료에는 필수적인 부분과 선택적인 부분이 있다. 필수적인 부분이 어디까지인가 하는 것은 논란의 여지가 있지만, 최소한 돈이 없어 생명에 위협을 받는 일이 있어서는 안된다. 하지만, 누구나 명품백을 가질 수도 없고 가질 필요도 없듯이, 필수적인 영역을 벗어나는 의료의 부분까지 국가가 책임질 이유는 없다. 개인의 필요와 능력에 따라 보다 나은 서비스를 원한다면 이는 민간 부분에서 해결하면 될 것이다. 의료 행위 중 필수적인 부분이 시행되는 곳이면 민간 병원이든 공공 병원이든 ‘공공의료’로 보고 국가가 보장성을 강화하는 것이 ‘공공의료 확충’의 옳은 방향이라고 본다. 특히, 응급실이나 중환자실, 암환자 진료 등을 위한 시설과 인력을 공공재로 보고, 이를 지원하는 것이 국가가 나설 일이다. 4조 3천억원을 투자해 공공 의료기관 소유 병상을 전체의 30% 수준까지 끌어올리겠다는 것이 공공의료 확충의 중심이 될 수는 없는 것이다.

의료서비스 산업은 이제 일대 전환기를 맞고 있다. 의료를 산업으로 육성하겠다는 정부의 방침은 의료계에 핵폭풍으로 작용할 것이다. 갈수록 경쟁은 치열해지고, 빈익빈 부익부 현상은 심화될 것이다. 서비스 경쟁에서 살아남지 못하면 아무리 큰 대학병원이라고 해도 문을 닫지 않을 수 없을 것이다. 결국 규모를 키우고 전문화하지 않으면 미래를 보장할 수 없다. 의료사각지대를 줄이기 위한 공공의료 확충 방안은 시설 투자가 중심이 되어서는 곤란하다. 서비스 경쟁력이 없는 공공 의료기관을 어떤 소비자가 찾으려고 하겠는가? 의료 산업화의 문제점을 보완하기 위한 공공의료는 민간부분에서 담당하기 곤란하지만 필수적인 의료의 부분을 중심으로 보장성을 강화하는 것이 중심이 되어야 한다. 의료 산업에서 나오는 부가가치의 일정부분을 공공의료에 투입하는 것도 균형잡힌 의료 시스템 발전에 도움이 될 것이다. **KHA**